EXTRAIT DU RÈGLEMENT D'APPEL À CANDIDATURES
Réseau Alan Optique 2027-2028

Annexe 1 - Charte Qualité du Réseau Alan Optique

Objet
La présente Charte Qualité fixe les engagements de qualité de service que les Points de vente Partenaires s'engagent à respecter dans leurs relations avec les Bénéficiaires dans le cadre du Réseau Alan Optique.

Champ d'application
La présente Charte s'applique au Réseau Alan Optique pour la délivrance d'équipements optiques comportant la réception physique du Bénéficiaire en Point de vente.

Valeur
La présente Charte constitue l'Annexe 1 du Règlement et de la Convention de Partenariat du Réseau Alan Optique 2027-2028. Elle est :

- publiée avec le Règlement, préalablement à l'ouverture de l'appel à candidatures ;
- acceptée par le Candidat lors de la validation de sa candidature, l'acceptation constituant une condition de recevabilité au sens de l'article 5 du Règlement ;
- opposable au Partenaire pendant toute la durée de son conventionnement.

Le Partenaire porte la présente Charte à la connaissance de son personnel et veille à son respect.

Définitions
Les termes commençant par une majuscule ont le sens qui leur est donné dans le Règlement d'appel à candidatures.

ARTICLE 1 - PRÉSENCE D'UN OPTICIEN DIPLÔMÉ

Le Partenaire dispose d'un effectif d'Opticiens-lunetiers cohérent avec l'amplitude d'ouverture de son Point de vente, de sorte qu'au moins un Opticien-lunetier remplissant les conditions de l'article 5.2.3 du Règlement y soit effectivement présent pendant toute la durée d'ouverture au public.

Le Partenaire est en mesure de justifier, à première demande d'Alan Tech, de l'organisation retenue à cette fin, notamment par la production de ses horaires d'ouverture et des plannings de son équipe.

ARTICLE 2 - PARCOURS DU BÉNÉFICIAIRE

2.1 Information sur le Réseau

Le Partenaire signale son appartenance au Réseau Alan Optique en vitrine de son Point de vente et sur tout support mentionnant les réseaux de soins dont il est membre, dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la réception des supports envoyés par Alan Tech.

Le Partenaire informe spontanément le Bénéficiaire des conditions dont il bénéficie au titre du Réseau, notamment de l'existence des packs et des conditions applicables aux lentilles, conformément au Référentiel tarifaire et à la Liste des références en Annexe 2 du Règlement.

2.2 Conseil personnalisé

Le Partenaire délivre au Bénéficiaire un conseil personnalisé, fondé sur sa prescription médicale, ses besoins visuels, son activité et ses conditions de port. Ce conseil porte notamment sur le choix d'une monture adaptée à sa morphologie et à sa correction, sur le type de verres ou de lentilles et sur les traitements appropriés.

Le conseil est proportionné aux besoins visuels du Bénéficiaire. Le Partenaire ne recommande aucune option, aucun traitement ni aucune gamme qui ne répondrait pas à un besoin exprimé par le Bénéficiaire ou constaté lors de l'examen. Il présente de manière loyale et objective les différentes solutions adaptées, y compris celles relevant des packs du Référentiel tarifaire.

2.3 Égalité de traitement

Le Partenaire n'opère aucune différence de traitement entre les Bénéficiaires et sa clientèle ordinaire, en matière d'accueil, de délais, de gamme proposée et de qualité de service.

Notamment, lorsqu'une promotion ouverte à sa clientèle est plus favorable que les conditions du Réseau, le Partenaire en fait bénéficier le Bénéficiaire.

2.4 Suivi de la satisfaction

Le Partenaire accepte qu'Alan Tech collecte l'avis des Bénéficiaires sur la qualité du service rendu dans son Point de vente.

ARTICLE 3 - GARANTIES ET SERVICE APRÈS-VENTE

3.1 Montage et contrôle à la délivrance

Le montage de l’équipement optique des Bénéficiaires est réalisé par un Opticien-lunetier, ou sous sa responsabilité, en Point de vente ou dans l'atelier de l'Entité exploitante.

Avant la délivrance de l’équipement optique, le Partenaire contrôle au frontofocomètre les puissances, les axes et le centrage des verres. Il ajuste ensuite la monture sur le visage du Bénéficiaire.

Un équipement optique dont le montage n'est pas conforme à la prescription est refait sans frais.

3.2 Ajustement

Pendant toute la durée de vie de l'équipement optique délivré au Bénéficiaire, le Partenaire assure gratuitement son ajustement, son nettoyage et son entretien.

Il réalise également à titre gratuit les petites réparations, notamment le remplacement des vis, des plaquettes et des manchons et le resserrage des branches.

Ces services s'appliquent aux équipements optiques que les Bénéficiaires ont achetés auprès du Partenaire ou d'un autre Point de vente du Réseau.

3.3 Adaptation

Si le Bénéficiaire ne s'adapte pas à son équipement optique acheté auprès du Partenaire, le Partenaire lui échange sans frais dans les quinze (15) jours suivant la délivrance. Cet échange est possible une seule fois, dans la limite du prix de la monture initiale. Lorsque la nouvelle monture est d'un prix inférieur, la différence n'est pas remboursée.

Si le Bénéficiaire ne s'adapte pas à ses verres, le Partenaire procède sans frais aux vérifications et ajustements nécessaires et, le cas échéant, remplace les verres. L'inadaptation doit être constatée dans les délais suivants, à compter de la délivrance:

- deux (2) mois pour les verres unifocaux ;
- trois (3) mois pour les verres multifocaux ou progressifs.

3.4 Casse

En dehors des cas couverts par la garantie légale de conformité et la garantie des vices cachés, en cas de casse accidentelle dans les deux (2) ans suivant la délivrance, le Partenaire remplace à l'identique la monture et/ou le ou les verres endommagés, une fois par élément (monture et chaque verre).

Si le modèle n'est plus disponible, il propose un équipement de valeur et de caractéristiques équivalentes. Sont exclus les rayures, la perte, le vol et les dommages résultant d'un usage anormal de l'équipement.

Le Partenaire peut appliquer une franchise d'un montant maximal de trente pour cent (30 %) du prix payé par le Bénéficiaire pour l'élément remplacé.

3.5 Traitements

Sans préjudice de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés, si le traitement antireflet des verres présente un défaut (notamment décollement, craquelures ou voile) dans les deux (2) ans suivant la délivrance, le Partenaire remplace sans frais les verres concernés par des verres identiques.

Ne sont pas couverts les rayures, l'usure normale et les dommages résultant d'un usage anormal ou d'un entretien inadapté de l'équipement.

3.6 Équipement de dépannage

Lorsque l'équipement d'un Bénéficiaire est immobilisé pour une réparation ou un remplacement, le Partenaire lui fournit sans frais une solution de dépannage, le jour même où le Bénéficiaire lui confie son équipement.

Le Partenaire retient la première des solutions suivantes qu'il est en mesure de mettre en œuvre :

- la réparation immédiate de l'équipement en magasin ;
- le prêt d'une monture équipée des verres actuels du Bénéficiaire ;
- le prêt d'une paire de lunettes dont la correction est la plus proche de celle du Bénéficiaire parmi celles dont il dispose.

Le Bénéficiaire restitue l'équipement prêté lorsqu'il récupère le sien.

3.7 Réclamations

Le Partenaire traite avec diligence les réclamations des Bénéficiaires. Il répond à toute demande d'Alan Tech relative à une réclamation dans un délai de quinze (15) jours calendaires.

ARTICLE 4 - RELATION AVEC ALAN TECH

4.1 Contrôles

Le Partenaire se soumet aux contrôles prévus par la Convention de partenariat.

4.2 Interlocuteur

Le Partenaire désigne un interlocuteur et communique à Alan Tech une adresse électronique et un numéro de téléphone permettant de le joindre aux heures d'ouverture du Point de vente. Ces coordonnées font l'objet d'un suivi effectif.

4.3 Mise à jour des informations

Le Partenaire informe Alan Tech sans délai de tout changement affectant les informations communiquées lors de sa candidature, notamment ses coordonnées de contact, ses horaires d'ouverture, la composition de son équipe, la cession, le transfert ou la fermeture de son Point de vente. Il autorise Alan Tech à afficher ses coordonnées et horaires dans ses services à destination des Bénéficiaires.

ARTICLE 5 - RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION

Le Partenaire se conforme à l'ensemble des obligations législatives, réglementaires et conventionnelles applicables à son activité, notamment celles relatives à l'exercice de la profession d'opticien-lunetier, à l'information du consommateur, au devis et à la facturation des équipements d'optique, et au conventionnement avec l'assurance maladie obligatoire.

ARTICLE 6 - PORTÉE

Les engagements de la présente Charte sont contractuels. Les conséquences de leur non-respect sont régies par la Convention de partenariat.